يشهد المحيط الاقتصادي تحولا جذريا ومرحلة جديدة تتسم بوفرة المعلومات وتعاظم أهمية المعرفة وظهور مقاييس جديدة للثروة، حيث انعكس هذا التحول على حياة الأفراد والمؤسسات ففرض عليها شروطا وآليات عمل مختلفة واستخدام موارد جديدة على رأسها المعرفة، فشروط الميزة التنافسية وعناصرها لم تعد كما كانت من قبل فمعظم الدراسات تشير إلى أن الميزة التنافسية في القرن الواحد والعشرين ستكون من قدرات الإنسان وصنعه وسيكون وقودها الأساسي المعلومات والمعرفة.

ومن هنا تحول الاقتصاد شيئا فشيء إلى اقتصاد قائم على المعرفة وأصبحت هذه الأخيرة المصدر الأساسي لإنشاء القيمة المضافة للمؤسسة وبالتالي تحقيق التميز على المنافسين ويرجع ذلك لقدرتها على إنشاء المنتجات الجديدة أو تطوير وتحسين المنتجات الحالية كما أنها تعمل على تزايد العوائد مما يجعلها موردا لا نهائيا، إذ تركز المؤسسات على الاستثمار في الموارد غير الملموسة المتمثلة في رأس المال البشري والفكري وتطوير كفاءات الأفراد بدلا من الاستثمار في الموارد الملموسة نظرا للقيمة التي تخلقها هذه الموارد والميزة التنافسية التي تكتسبها للمؤسسة.

وفي ظل هذه التغيرات كان لزاما على المؤسسات إيجاد بديل عن الأنظمة التقليدية في الإدارة وهذا لعدم مجاراتها لهذه الثورة الجديدة في بيئة الأعمال ومسايرة مختلف التغيرات والتي تعتمد على اقتصاد المعرفة الذي ينفرد بتسارع وتيرة الإبداع، ومن بين الاتجاهات الحديثة في الفكر الإداري " إدارة المعرفة " والتي شكلت محور الدراسة.

وفي هذا المجال تعد إدارة المعرفة بمثابة محاولة لربط الرؤى الكلاسيكية للمهن القاعدية مع المقتضيات الحديثة مما يسمح للمؤسسة بالتحديد الجيد لعوامل القوة والضعف ويتيح لها النظر بأكثر شمولية لمهاراتها ومعارفها خصوصا وأن تسيير المعارف يبقى قابلا للاستعمال في كل مستويات المؤسسة فضلا عن كونه كذلك العامل الأساسي في تنمية وتطوير ميزتها التنافسية.

اختبار الفرضيات:

لقد اشتملت الدراسة على أربعة فصول ثلاثة نظرية وفصل تطبيقي :

حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى مفهوم المعرفة وأساسيات حول إدارة المعرفة وعملياتها واستراتيجياتها ومفاهيم اقتصاد المعرفة وقد تم التوصل أنه يتوجب على المؤسسات ضرورة وضع نظام لتسيير واستغلال ومتابعة مختلف التطورات المعرفية، باعتبار أن تأثير المعرفة عبر مختلف مصادرها يغدو حاسما على كامل النشاط الاقتصادي، بحيث أصبحت المعرفة وعملية إدارتها الأصل الرئيسي لأي نمو اقتصادي، ومنه قد تحول العالم من البحث والتصادم من أجل المصادر النادرة إلى البحث والتصادم من أجل السيطرة والتحكم على أكبر قدر ممكن من مصادر المعرفة وتقنياتها وإدارتها واستغلالها. أما في الفصل الثاني تمت الإشارة إلى الميزة التنافسية للمؤسسة ومفهومها وأهميتها وأهم مصادر الحصول عليها خاصة الحديثة كالتكنولوجيا، المعرفة، واليقظة. فبعدما كانت الميزة التنافسية على العوامل المادية، تراجعت لتفسح المجال للميزات التنافسية التي تستند على السرعة والمرونة والجودة العالية والتي لها القدرة على تلبية الطلب في الوقت المناسب وبالشكل المطلوب والتي تتركز على المعرفة وإدارتها في ظل التطورات التكنولوجية الهائلة التي يشهدها العالم وتغير معطيات بيئة الأعمال.

فيما يخص الفصل الثالث فقد تناول أهم الأسس ومرتكزات التنافس في ظل تبني إدارة المعرفة والتي تستطيع من خلالها المؤسسة تحسين ميزتها التنافسية. إذ تعتبر المعرفة العنصر الأساسي للإبداع حيث تنشأ هذه الأخيرة من خلال تحول المعرفة من الضمنية إلى الصريحة من خلال عمليات إدارة المعرفة حيث تؤدي للوصول إلى تحقيق منتج متقن عالي الجودة والتميز وبأقل التكاليف. كما أن رأس المال الفكري أصبح دعامة تطور المؤسسات ونجاحها فكلما زادت معدلات المعرفة لدى الأفراد زادت قدراتهم المعرفية والإبداعية وبالتالي تحصيل نخبة من الكفاءات القادرة على الإبداع والابتكار والتطوير والأداء الجيد من خلال تراكم رصيد معرفي معتبر ومميز مما يضيف قيمة للمنتج كما أنه بقدر ما يكون لدى المؤسسة من مهارات وكفاءات عالية بقدر ما يزداد رصيدها من رأس المال البشري الذي يصبح خاص بها والذي يميزها عن المنافسين.

كما أن التعلم يعد وسيلة لتكوين ونشر معرفة جديدة في أنحاء المؤسسة لذا يجب أن يتوافق مستوى التعلم داخل المؤسسة مع مستوى التغيير، وهذا يتحقق كلما اتجهت الإدارة إلى تطبيق منهجية إدارة المعرفة.

أما عن نظم المعلومات فتعد وسيلة من وسائل المعرفة الحديثة والتي تستطيع المؤسسة بواسطتها بناء قاعدة معلوماتية متينة وإعطاء حلول للمشكلات بفعالية وتوجيه القرارات مما يحقق للمؤسسة أفضلية تنافسية عن الباقين .

بالنسبة للفصل الرابع والذي يمثل الجانب التطبيقي من الدارسة فقد تعرض إلى واقع إدارة المعرفة ودورها في تحسين الميزة التنافسية في المؤسسات الجزائرية، حيث كانت مديرية مجموعة الاستغلال لبنك التنمية المحلية - بشار -كنموذج لهذه المؤسسات، وقد تمت الدراسة على المستوى الإقليمي تبعا للولايات التي تقوم المديرية بالإشراف على تسييرها وهي: بشار – تيميمون – أدرار – تيندوف، وقد تمثل الهدف الرئيسي من هذه الدراسة الميدانية هو معرفة مدى اعتماد هذه المؤسسة على قواعد ومبادئ إدارة المعرفة من أجل الرفع من كفاءة أفرادها وتحسين ميزتها التنافسية، حيث قمنا بقياس مستوى إدارة المعرفة بالاعتماد على مقياسين معتمدين عالميا هما :المقياس الأول: مقياس آرثر أندرسن بالتعاون مع المركز الأمريكي للإنتاجية والجودة والمقياس الثاني: المقياس المعتمد من طرف الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير (ASTD) لمحاولة معرفة مستوى إدارة المعرفة داخل المؤسسة.

وتبين لنا من النتائج أن المؤسسة تسيير في المقدمة في هذا المجال وهذا ما انعكس على كفاءاتها وتنمية رأسمالها الفكري وهذا أكيد كان له الأثر المباشر في طريقة أداء العمل وتقديم الخدمات لمختلف العملاء وتميزت هذه المؤسسة بتقديم خدمات مصرفية حديثة وهذا ما أكسبها ميزة التميز على منافسيها وعزز من حصتها السوقية وزاد من نسبة العملاء لديها، فكل ما سبق كان بفضل اعتماد المؤسسة على معارف وخبرات وكفاءات عالية وكذا إدخال نظم تكنولوجية حديثة بالإضافة إلى طريقة التسيير الفعالة لإدارة هذه الموارد والمحافظة عليها مما مكنها من تحقيق أهدافها الإستراتيجية والتنافسية.

من هنا اتضح لنا من خلال الدراسة الدور الحاسم والكبير الذي تلعبه إدارة المعرفة في تحسين الميزة التنافسية للمؤسسة باعتبار أن المعرفة اليوم هي المصدر الأساسي لتحقيق ميزة تنافسية والمورد الذي لا ينضب لإنشاء الثروة وأحدث عوامل الإنتاج.

وهذا ما يثبت صحة الفرضية في أن إدارة المعرفة تساهم وبشكل فعال ومباشر في تحسين الميزة التنافسية للمؤسسة كون أن المعرفة وإدارتها تعد مصدرا من المصادر التي تساهم في تنمية وتطوير الميزة التنافسية للمؤسسة وبالتالي توجد علاقة تربط بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية للمؤسسة.

وتمثلت أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة فيما يلي:

- ✓ أن المعرفة هي المورد الأكثر أهمية لتحقيق الميزة التنافسية والأساس الذي تقوم عليه إدارة المعرفة .
- ✓ هناك أهمية بالغة لرأسمال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة فاستثمار المقدرة العقلية أو المعرفة والعمل على تعزيزها وتسييرها بشكل فعال يحقق الأداء الفكري المؤدي إلى التفوق التنافسي فالقيمة الحقيقية للمؤسسة تكمن في رأسمالها الفكري وقدرة توظيفها للمعرفة الكامنة فيه وتحويلها إلى تطبيق تحقق الأداء العالي وبالتالي تحسين قدرتها التنافسية .
- ✓ تطور توجه الاستثمار من الاستثمار في الأصول المادية إلى الاستثمار في الأصول والموارد الفكرية المعرفية التي تتنامى بالاستخدام ما يجعلها أصول متنامية.
- ✓ تعد إدارة المعرفة عاملا أساسيا في تطوير المؤسسات واستمرارها وتحقيق الربحية على المدى الطويل وهذا نظرا لدورها الأساسي في تحسين الخدمات مما يحقق لها الأسبقية على المنافسين .
- ✓ إن تطبيق إدارة المعرفة يساعد المؤسسات على تقديم منتجات جديدة وخدمات متنوعة بأسلوب جيد مختلف عن المنافسين .
- ✓ توفر إدارة المعرفة المعلومات الهامة عن حجم السوق، قوة المنافسين، الخصائص الثقافية للمجتمع والوسائل التكنولوجية المستخدمة.
- ✓ تشكل إدارة المعرفة أسلوبا إداريا متكاملا فهي محصلة جميع المعارف التي تمتلكها المؤسسة لتحقيق رضا العميل وكسب ولائه.
- ✓ تغير شروط الميزة التنافسية إذ أصبحت المعرفة العنصر الحاسم والأكثر حيوية لتحقيق الأداء المتميز.

التوصيات :

- ✓ ضرورة تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة وتفعيلها في المؤسسة لتصل الى مستوى التعايش والتواصل مع العالم المحيط ومواكبة التطورات المتلاحقة.
- ✓ تفعيل العلاقة القائمة ما بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات كنموذج استراتيجي للمؤسسة في تحقيق ميزتها التنافسية .
- ✓ التركيز على المعرفة كعنصر هام لتنمية المؤسسات من خلال :
- ✓ ضرورة استقطاب يد عاملة متميزة ذات تفكير إبداعي وإعطائها الحرية اللازمة للقيام بعمليات إبداعية لصالح المؤسسة.
- ✓ ضرورة تحفيز وتشجيع العمال داخل المؤسسة على تقاسم المعارف والخبرات، والاعتماد على المستوى المعرفي كأساس لتقسيم الوظائف وتحديد الصلاحيات.
- ✓ تحفيز العمال بمكافأة مادية ومعنوية والاهتمام أكثر بالعامل والقضاء على المظاهر السلبية في التعامل مع الكفاءات كالإقصاء، التهميش وعدم المساواة.
- ✓ توفير الظروف والإمكانيات اللازمة لتسهيل عملية التعلم داخل المؤسسة إذ كلما استطاعت المؤسسة تقوية الروابط بين العمال انعكس ذلك على رأسمالها الفكري ومن ثمة على ميزتها التنافسية.
- ✓ تبني الطرق الحديثة للتكوين متمثلة في "coaching" و "E-Learning " والتي حلت محل الأشكال القديمة للتعلم، إضافة إلى التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال *(NTIC)* وأنظمة المعلومات التي شكلت ثورة في العالم المعاصر ومنحت المؤسسات فرصة تنويع مصادر تعلمها ومعرفتها .
- ✓ ضرورة اعتماد المؤسسات الجزائرية على إدارة المعرفة باعتبارها أسلوب إداري حديث ومتطور يمتاز بالفعالية والكفاءة والتخلي عن الأساليب الكلاسيكية في الإدارة من أجل اللحاق بالركب العالمي من خلال تحسين مستوى تنافسيتها على الصعيد المحلي والعالمي.